

REGIONE LIGURIA

Settore cultura e spettacolo

ELEMENTI DI REFERENCE E SERVIZIO AL PUBBLICO

Slide realizzate per gli incontri tenuti a:

Alassio 10 ottobre 2018, Genova 5 novembre 2018,

Imperia 13 novembre 2018, Levanto 4 dicembre 2018

Genova – Regione Liguria - 2019

Aggiornamento dei testi: 4 gennaio 2019

Questo documento

Queste slide sono state predisposte per una giornata informativa sugli elementi di base del servizio al pubblico e del reference, considerando sia l'uso delle risorse interne della biblioteca sia quello delle risorse esterne.

Sono organizzate nel modo seguente:

- informazioni essenziali sul funzionamento della biblioteca, soprattutto quelle necessarie per dare assistenza al pubblico
- criteri per l'uso delle risorse online e strategie di ricerca delle informazioni (include cenni al diritto d'autore, alla netiquette e alla sicurezza informatica)
- esempi di servizi informativi particolarmente significativi nelle diverse tipologie, in alcuni casi con osservazioni sul loro uso in biblioteca; si tratta solo di esempi utili a dare un riferimento concreto a quanto spiegato, senza alcuna pretesa – che sarebbe palesemente ridicola - di costituire un elenco esaustivo

Compiti della biblioteca

La biblioteca non è un contenitore di documenti ma un'**organizzazione** che ha lo scopo di fornire servizi ai suoi utenti.

Questi servizi sono di diversa natura: non si limitano a fornire ciò che la biblioteca possiede, ma anche a comunicare ciò che la biblioteca “sa”, cioè ad aiutare a trovare documentazione e informazioni.

Il servizio di reference

Il servizio di reference è appunto quello che aiuta il pubblico a trovare la documentazione e le informazioni di cui hanno bisogno, utilizzando sia le risorse della biblioteca sia risorse esterne.

Il reference non si limita a fornire la puntuale informazione ricercata, ma può aiutare l'utente ad aumentare le proprie capacità di trovarla autonomamente.

Questo può avvenire anche mediante l'organizzazione di iniziative apposite (es. alfabetizzazione informatica).

Conoscere la biblioteca / 1

Per svolgere il servizio al pubblico è innanzitutto necessario conoscere il funzionamento della propria biblioteca. Un errore comune è quello di identificare la biblioteca con un solo elemento: alcuni la considerano un magazzino di libri, altri la identificano con il catalogo, altri vorrebbero risolvere tutto con la collocazione, altri ancora pensano che sia solo un distributore di prestiti, una sede di attività culturali, un luogo di aggregazione ecc. ecc.

La biblioteca invece è la combinazione di tutti questi elementi

Conoscere la biblioteca / 2

Gli elementi che occorre avere chiari sulla propria biblioteca sono in particolare:

- **natura della biblioteca:** a chi è destinata? A quali esigenze deve rispondere?
- **patrimonio:** che cosa conserva la biblioteca? Quali materie sono più rappresentate? Ci sono libri antichi, libri rari, libri per ragazzi, fondi speciali, archivi storici? Quali sono i periodici e quali annate sono presenti (consistenza)? **Quali sono i punti di forza e di debolezza del patrimonio?**
- **sede:** come sono organizzati i locali? c'è il magazzino? Dove sono, ad esempio, sezione ragazzi, sezione di conservazione, fotocopiatrice, servizi igienici, area ristoro? Dove sono le uscite di sicurezza? La sede è accessibile?
- **collocazione:** con quali criteri è collocato il materiale? Come è distribuito nelle sale?
- **catalogo:** che cataloghi sono presenti? Con quali criteri sono realizzati? La biblioteca è in SBN? Qual è l'OPAC? Come si ricerca?
- **patrimonio digitale:** una parte del patrimonio è digitalizzato? Se sì, come si consulta? Sono disponibili ebook o altre pubblicazioni elettroniche? A quali condizioni?

Conoscere la biblioteca / 3

Bisogna poi conoscere esattamente quali **servizi** fornisce la biblioteca, in particolare:

- **l'orario di apertura**
- **particolari modalità di consultazione, se presenti:** ad esempio precauzioni per la consultazione dei fondi antichi, modalità per richiedere il materiale a magazzino
- **prestito locale:** modalità di iscrizione, quale materiale è prestabile, durata del prestito, sanzioni per i ritardi
- **prestito interbibliotecario:** modalità di richiesta, costi, eventuali limiti
- **riproduzioni:** modalità, costi e limiti
- **servizi per bambini e ragazzi:** non solo la relativa sezione, ma altri servizi come letture animate, incontri con le scuole
- **servizi per disabili:** ad esempio postazioni di lettura per ciechi o disabili motori
- **attività culturali:** conferenze, letture, spettacoli
- **attività collaterali:** gruppi di lettura, associazione degli utenti
- **altri servizi per i cittadini:** ...

Conoscere la biblioteca / 4

Molto importante è conoscere le risorse specificamente adatte al reference possedute dalla biblioteca, come:

- **enciclopedie** (generaliste o specializzate) – anche le enciclopedie cartacee non sono ancora morte
- **cataloghi (o inventari) e bibliografie:** i cataloghi e gli inventari fanno riferimento a raccolte determinate (di biblioteche, archivi ecc.), le bibliografie descrivono documenti senza dire dove si trovino; possono essere tuttora importanti i cataloghi a stampa di raccolte chiuse (che non vengono più aggiornate), specialmente se corredati da studi e risorse informative accessorie
- **repertori biografici**
- **manuali d'insieme su una determinata materia**, soprattutto quelli di alto livello (in assoluto o in rapporto ad una specifica utenza, ad esempio bambini)
- **atlanti**

Il catalogo

Il catalogo non è un contenitore omogeneo ma ospita informazioni di diversi tipi:

- **descrizione:** informazioni sulla pubblicazione, come il titolo presente sul frontespizio, l'editore, la data, il numero di pagine
- **elementi controllati:** informazioni che non vengono trascritte dalla pubblicazione, ma vengono formulate in modo standardizzato:
 - **nomi (autori):** persone o enti che hanno avuto un ruolo nell'opera o nella pubblicazione: autore del testo, della musica, delle illustrazioni, traduttore, regista, attore, interprete musicale
 - **opera:** è il lavoro intellettuale che può essere pubblicato in diverse forme (ad esempio in originale, in traduzione, da editori diversi) ed è identificato dal **titolo uniforme**
 - **soggetti e classi:** termini o codici che descrivono il contenuto dell'opera (di cosa parla? In quale materia rientra?)
 - **editori e stampatori, luoghi** (utilizzati più frequentemente per il libro antico ma applicabili anche al moderno)
 - **marca tipografica, impronta e segnatrice:** sono dati controllati caratteristici del libro antico
- **dati sull'esemplare:** innanzitutto inventario e collocazione, poi particolarità dell'esemplare e possessori

L'Opac

Opac è la sigla di Online Public Access Catalogue, ed indica la versione del catalogo che serve per la consultazione pubblica dei dati.

Gli Opac quindi sono fatti (o dovrebbero esserlo) in modo da facilitare al massimo la ricerca e la consultazione dei dati da parte di tutti.

Una tipica caratteristica degli Opac è la ricerca per parole: ad esempio, si possono cercare i titoli che contengono certe parole senza preoccuparsi del titolo completo e dell'ordine delle parole.

Di solito gli Opac hanno diverse interfacce di ricerca - almeno una più semplice ed una avanzata - e diverse forme di presentazione dei dati.

Spesso inoltre danno accesso ai servizi della biblioteca, alla versione digitale del documento, a risorse esterne (discovery tool).

La collocazione / 1

La collocazione è un elemento fondamentale della biblioteca perché permette di sapere dove sono i documenti e quindi di recuperarli quando servono.

Per il servizio al pubblico è indispensabile conoscere bene quale collocazione usa la propria biblioteca.

Bisogna distinguere innanzitutto il **magazzino**, a cui accedono solo gli operatori della biblioteca per recuperare il libro richiesto dagli utenti, e lo **scaffale aperto**, nel quale gli utenti accedono liberamente agli scaffali e possono esaminare i libri, portarli al tavolo per leggerli ecc.

Magazzino e scaffale aperto utilizzano normalmente criteri di collocazione diversi.

La collocazione / 2

Nel **magazzino** si cerca soprattutto di sfruttare al meglio lo spazio, per cui è molto usata la collocazione per **formato**, che mantiene vicini i libri di formato simile, con vantaggi anche per la conservazione. Normalmente consiste in un codice di formato, scelto dalla biblioteca, e di un numero progressivo (detto *numero di catena*). Ad esempio, C potrebbe essere il codice del formato da 15 a 20 cm, ed una collocazione potrebbe essere C 173.

Soprattutto in vecchi magazzini si usa ancora la collocazione per scaffale-palchetto-numero di catena (ad esempio A IV 33), poco flessibile perché legata alla scaffalatura. Lo stesso schema tripartito può però anche essere usato con altri significati.

In fondi storici di solito viene mantenuta la collocazione originale, se conosciuta, anche se non più attuale o diversa dal resto della biblioteca.

La collocazione / 3

Nello **scaffale aperto**, poiché vi accede il pubblico, è necessario che la collocazione avvenga secondo una logica che faciliti il reperimento del libro desiderato, anche se questo determina un peggiore sfruttamento dello spazio.

Il sistema più diffuso è la **Classificazione Decimale Dewey (CDD)**, sistema gerarchico basato sulla materia (materia-suddivisione nell'ambito della materia-soggetto, es. scienze-astronomia-pianeti dal punto di vista astronomico) con una notazione numerica che va integrata da altri dati per indicare meglio la posizione del singolo volume. A questo scopo di solito si usano combinazioni di lettere del titolo e dell'autore. Ad esempio un libro di matematica (classe 510) di Hilbert potrebbe avere la collocazione 510 HIL.

Altri sistemi molto utilizzati nello scaffale aperto sono: la letteratura per ordine di autore/titolo (con o senza distinzione per lingua), le biografie collocate per nome del biografato, collocazioni distinte per la letteratura di genere (es. gialli, horror, fantascienza) con ordinamento per autore/titolo all'interno di ciascun genere.

LE BIBLIOTECHE NEL MONDO DIGITALE

Oggi su internet sono a disposizione di tutti molti più contenuti di quelli che qualsiasi biblioteca può mettere a disposizione (anche se non necessariamente migliori e meglio organizzati)

Negli anni '80 stupiva il fatto che la Library of Congress avesse 10 milioni di fotografie

Oggi su Flickr, Instagram o Facebook 10 milioni di fotografie vengono caricate in pochi giorni. Alcune di queste fotografie sono di notevole valore artistico e documentario.

MA LE RISORSE DIGITALI SPESSO VENGONO SFRUTTATE IN MINIMA PARTE

- alcuni non utilizzano del tutto internet
- altri utilizzano solo pochi servizi in modo elementare
- molti si affidano ciecamente ai motori di ricerca e non li sfruttano in modo ottimale
- molti non si preoccupano di combinare e confrontare diverse fonti di informazione

**LE BIBLIOTECHE SONO PROPRIO QUELLE ISTITUZIONI CHE
POSSIEDONO LE COMPETENZE NECESSARIE PER ORGANIZZARE
E RITROVARE L'INFORMAZIONE !**

E POICHE' SONO ISTITUZIONI AL SERVIZIO DEL PUBBLICO

**DEVONO METTERE QUESTE
COMPETENZE AL SERVIZIO DEL
PUBBLICO ANCHE NEL MONDO
DIGITALE**

***L'ORGANIZZAZIONE DELL'INFORMAZIONE È UN'ELEMENTO
ESSENZIALE NEI SERVIZI INTERNET***

**ED È UNA COMPONENTE FONDAMENTALE DELLE COMPETENZE
BIBLIOTECARIE**

**È PIÙ FACILE CHE SCOMPAIANO LE
BIBLIOTECHE CHE LA
BIBLIOTECONOMIA**

LE BIBLIOTECHE POSSONO FARE ALFABETIZZAZIONE INFORMATICA SULL'USO DELLE RISORSE IN RETE

- ***organizzando iniziative apposite***
- ***attraverso l'assistenza agli utenti*** (quando è possibile il bibliotecario non dovrebbe agire come il maghetto che trova tutto, ma trasmettere all'utente le sue competenze)

QUALE ATTEGGIAMENTO VERSO IL PUBBLICO?

**IL BIBLIOTECARIO NON È UN
TUTTOLOGO MA UN INTERMEDIARIO
DELL'INFORMAZIONE**

QUALE ATTEGGIAMENTO VERSO IL PUBBLICO?

**LA BIBLIOTECA NON HA SCOPO COMMERCIALE MA DEVE
FORNIRE UN SERVIZIO**

- **pubblico**
- **imparziale**
- **trasparente**

QUALE ATTEGGIAMENTO VERSO IL PUBBLICO?

Occorre innanzitutto conoscere e comprendere le caratteristiche del pubblico con cui si ha a che fare, sia quelle dell'utenza della biblioteca in generale, sia quella della singola persona, che potrebbe anche essere molto diversa dall'utente medio.

Tra un utente e l'altro possono esserci differenze molto grandi di livello culturale, capacità di esprimersi e capacità di usare le risorse online.

Importante: la grande competenza in una materia non si associa sempre ad altrettanta competenza nella ricerca bibliografica e nell'uso dei sistemi informatici. Così, ad esempio, un professore di fisica potrebbe conoscere molto bene la sua materia ma fare ricerche bibliografiche molto superficiali e non avere alcuna dimestichezza con gli strumenti online.

QUALE ATTEGGIAMENTO VERSO IL PUBBLICO?

I "nativi digitali"

L'espressione *nativi digitali* si applica alle persone nate attorno al 2000 che sono nate e cresciute quando gli attuali strumenti digitali, non solo internet, ma la maggior parte dei servizi oggi più utilizzati, così come i dispositivi mobili, erano già parte della vita quotidiana (mentre i nati nei decenni precedenti hanno dovuto impararli in età più avanzata, e quelli nati ancora prima hanno dovuto abituarsi allo stesso uso del PC quando erano già adulti).

Appare sempre più chiaro però che questa condizione non si associa necessariamente a maggiori competenze né in ambito tecnologico né nelle tecniche d'uso delle risorse informative, uso che spesso resta puramente passivo e limitato alle poche risorse più comuni.

Non bisogna quindi assolutamente presupporre che questa categoria di utenti non abbia mai bisogno del servizio di reference!

QUALE ATTEGGIAMENTO VERSO IL PUBBLICO?

- massimo rispetto verso tutte le situazioni e tutte le richieste, per ingenuità e mal formulate che possano essere
- adeguarsi alle esigenze e alle disponibilità, non pretendere di insegnare qualcosa a chi non è interessato o non ha i mezzi per capirlo; tenere presente, tra l'altro, quali lingue conosce l'utente
- ma allo stesso tempo respingere pretese eccessive ed improprie (il passaggio da *aiutami a fare questo lavoro* a *fammi questo lavoro*)
- conoscere i propri limiti, ricordare che le nostre risposte di solito non possono essere esaustive
- non improvvisarsi tuttologi e non entrare nel merito degli argomenti, se non in casi particolari e con le dovute cautele (esempio: il bibliotecario può informare che i moduli per la denuncia dei redditi si trovano sul sito dell'Agenzia delle entrate, **ma non dare consigli fiscali**; può indicare dove si trovano informazioni mediche, **ma non dare consigli per curarsi**)

QUALE ATTEGGIAMENTO VERSO IL PUBBLICO?

Del rapporto col pubblico (anche se non proprio del reference) fanno parte anche il mantenimento della disciplina e la sorveglianza degli ambienti.

Vanno bloccati gli atteggiamenti maleducati e che disturbano la fruizione della biblioteca, e a maggior ragione quelli pericolosi sotto qualunque aspetto.

Gli interventi devono essere però proporzionati alla gravità della situazione, evitando di creare un clima poliziesco che intimidisca gli utenti e renda sgradevole la presenza in biblioteca.

La consultazione dei materiali deve avvenire senza recare danno agli stessi: questo vale per tutti i materiali, perché si tratta di un patrimonio pubblico, ma i documenti antichi e rari meritano un discorso a parte.

CONSULTAZIONE DEI DOCUMENTI ANTICHI E RARI

I libri e altri documenti antichi e rari posseduti dalla biblioteca di un'amministrazione pubblica sono patrimonio pubblico e devono essere al servizio di tutti i cittadini e non solo di qualche "superstudioso" selezionato in base a chissà quali criteri.

Nessuna norma impone o giustifica una selezione generalizzata dell'utenza.

Tuttavia è evidente che, fermo restando il principio dell'uso pubblico, ai documenti antichi e rari deve essere garantita una speciale sorveglianza, per evitare sia i danneggiamenti accidentali sia i furti (che interessano soprattutto i pezzi di grande valore economico).

La consultazione deve avvenire sempre sotto sorveglianza e se ci sono magazzini, o armadi destinati alla conservazione di materiali di particolare pregio, le chiavi vanno custodite con cura in modo che non possa avervi accesso chi non è autorizzato.

Bisogna anche ricordare che determinate azioni, come lo spostamento, il restauro, la riproduzione di tali documenti devono essere autorizzate dalla Soprintendenza archivistica e bibliografica ai sensi del D.Lgs 42/2004 *Codice dei beni culturali*.

CONSULTAZIONE DEI DOCUMENTI ANTICHI E RARI

Ma attenzione a non cadere nella trappola di alcuni pregiudizi, che sono in realtà generalizzazioni indebite di casi particolari, come:

- 1) **I libri antichi sono tutti rarissimi: FALSO.** Certamente alcuni lo sono, ma ci sono anche edizioni che si trovano in numerose biblioteche
- 2) **I libri antichi sono tutti costosissimi: FALSO.** Il valore economico dipende dalla rarità, dai pregi artistici ed editoriali, dalle condizioni di conservazione e dalla richiesta del mercato. Se alcune particolari edizioni possono avere un valore enorme, moltissime sono in vendita anche a poche centinaia o decine di euro, e spesso sono più economiche di alcune edizioni moderne
- 3) **I libri antichi sono tutti fragilissimi e a rischio immediato di danni irreparabili: FALSO.** Molti libri antichi sono in condizioni buone od ottime, anche perché la carta era spesso migliore di quella moderna
- 4) **La consultazione dei libri antichi è sempre un grave rischio per la conservazione: FALSO.** Lo è per i libri molto danneggiati, e in questo caso è **necessario** escluderla o limitarla, ma molti libri antichi possono essere consultati senza particolare rischio. Anzi, maneggiare i libri è benefico perché contribuisce a limitare l'accumulo di polvere, scacciare i parassiti e aumentare la probabilità di individuare problemi di conservazione
- 5) **Permettere a tutti di consultare i libri antichi vuol dire avere una grande massa di lettori che metterebbe a rischio la conservazione: FALSO.** Fatta eccezione per qualche particolare edizione, le richieste di consultazione normalmente sono in piccolo numero

QUALE ATTEGGIAMENTO VERSO IL PUBBLICO?

Il trattamento dei dati personali

Dei rapporti col pubblico fa parte anche il corretto trattamento dei dati personali (anagrafica degli utenti e servizi prestati), che non devono essere comunicati a terzi se non nei casi previsti dalla normativa.

Ciò vale per i dati personali di cui si viene a conoscenza durante il servizio di reference, anche se di essi la biblioteca non fa registrazione: non si può raccontare a qualcuno che il tale è andato in biblioteca per far ricerca su questo o quell'argomento!

Le password che danno accesso a dati personali devono essere custodite con cura, e va garantita la sicurezza delle postazioni utilizzate a tale scopo.

Non è ammissibile che sulla tessera di prestito che rimane nel libro quando questo è a scaffale, e quindi è visibile a tutti, venga registrato il nome degli utenti che l'hanno preso in prestito! È ammissibile invece registrare il numero di tessera (pseudonimizzazione), supposto che i dati dell'utente corrispondente siano accessibili solo al personale autorizzato.

DIRITTO D'AUTORE

Il diritto d'autore è un argomento molto complesso e non è certamente possibile trattarlo qui in modo sistematico. **Tuttavia è importante perché occorre saper dare al pubblico indicazioni corrette e non incoraggiare inavvertitamente comportamenti illeciti (o, all'opposto, troppo cauti).**

**In Italia la materia è disciplinata
dalla Legge 633/1941**

(molte volte modificata e integrata nel corso degli anni)

**QUESTO DOCUMENTO SI LIMITA AD ESPORRE ALCUNI CONCETTI FONDAMENTALI E NON
PRETENDE ASSOLUTAMENTE DI TRATTARE TUTTA LA CASISTICA PREVISTA DALLA LEGGE**

DIRITTO D'AUTORE

Il diritto d'autore si applica alle **opere dell'ingegno**, concetto molto ampio nel quale rientra qualsiasi opera che abbia un minimo carattere creativo.

In capo all'autore ci sono due tipi di diritti:

- **diritti morali**, tra i quali il principale è quello alla paternità dell'opera (il plagio è vietato); sono inalienabili e non hanno scadenza (in linea di principio, ma v. l'art. 23 sui soggetti abilitati a farli valere)
- **diritti di utilizzazione economica** (che includono il diritto esclusivo di riprodurre, diffondere, eseguire, elaborare, tradurre ecc.), che possono essere oggetto di cessione come qualunque altro bene e, in base all'art. 25, *durano tutta la vita dell'autore e sino al termine del settantesimo anno solare dopo la sua morte* (ma v. anche il DLL 440/1945 che proroga di sei anni la durata dei diritti per tutte le opere pubblicate e non ancora cadute in pubblico dominio al 17 agosto 1945)

L'editore in quanto tale non ha alcun diritto sull'opera, ma può averlo acquisito dall'autore.

DIRITTO D'AUTORE

A partire dagli anni '80 sono state ideate, soprattutto per opera di Richard Stallman, le

LICENZE LIBERE

con le quali il titolare dei diritti usa tali diritti non per limitare ma per tutelare le libertà degli utilizzatori, in modo da favorire lo sviluppo e la diffusione delle opere dell'ingegno (software, testi, studi, opere d'arte). Il presupposto per l'adozione di una licenza libera è quindi la sussistenza dei diritti.

DIRITTO D'AUTORE

Una licenza libera è quella che rispetta le quattro libertà enunciate da **Richard Stallman** originariamente riferite al software ma adattabili, come nella formulazione che segue, a qualsiasi contenuto:

- libertà 0: libertà di utilizzare i contenuti per qualsiasi scopo
- libertà 1: libertà di studiarne il funzionamento e modificarlo per le proprie esigenze (per il software, questo comporta l'accesso al codice sorgente)
- libertà 2: libertà di distribuirne copie in modo da aiutare il prossimo
- libertà 3: libertà di migliorarli e di distribuirne le copie modificate

DIRITTO D'AUTORE

Tra le principali licenze libere:

GPL, LGPL, FDL, una parte delle Creative Commons (quelle prive della clausola NC ed ND, nonché la CC0; tutte le Creative Commons comunque consentono la libera fruizione del materiale), BSD, Apache.

*Di particolare importanza le licenze **copyleft** (come la GPL e le CC con la clausola SA) che impongono che il contenuto, anche modificato, venga distribuito mantenendo la stessa licenza.*

DIRITTO D'AUTORE

I contenuti liberi non vanno confusi con quelli **gratuiti**, che si possono utilizzare senza pagare ma sui quali possono sussistere tutti gli altri vincoli posti dal titolare dei diritti, anche se a volte sono attenuati.

I contenuti liberi spesso sono gratuiti, ma si tratta di due nozioni diverse. Secondo una celebre espressione di Stallmann, che fa leva sul fatto che in inglese *free* significa sia *libero* che *gratuito*, in questo caso *free* va interpretato come in *free speech* (discorso libero) e non come in *free beer* (birra gratis).

DIRITTO D'AUTORE

Quando i diritti d'autore sono scaduti, dopo i termini previsti dalla legge, l'opera passa nel **pubblico dominio** e può essere utilizzata liberamente da chiunque senza alcun vincolo (fatti salvi i diritti morali dell'autore). Può quindi, ad esempio, essere pubblicata, tradotta, messa in musica ecc.

La normativa italiana **non prevede** che un autore possa decidere autonomamente di porre un'opera nel pubblico dominio prima dei termini stabiliti dalla legge. Esiste un tipo di licenza libera, la CC0, con la quale l'autore rinuncia all'esercizio di tutti i diritti, e quindi in pratica si avvicina molto al pubblico dominio.

DIRITTO D'AUTORE

Di seguito sono schematizzate le condizioni che possono verificarsi rispetto al diritto d'autore:

- opere sotto il diritto d'autore
 - possono essere rilasciate con licenza libera
 - possono essere distribuite gratuitamente
- opere nel pubblico dominio
- contenuti che sono dall'origine fuori dal campo di applicazione del diritto d'autore, perché privi di qualunque carattere creativo.

DIRITTO D'AUTORE

CONCLUSIONE PRATICA

**NON TUTTO CIÒ CHE È GRATUITO È
ANCHE LIBERO**

**quindi ci vuole prudenza nel consigliare gli
utenti**

**Se non risulta altrimenti, è prudente presupporre
che l'uso dell'opera sia soggetto all'autorizzazione
del titolare dei diritti**

SICUREZZA INFORMATICA

Il bibliotecario non può improvvisarsi esperto di sicurezza informatica, ma nei limiti delle sue conoscenze può almeno, quando è il caso, dare agli utenti dei consigli minimi di prudenza come:

- **non cliccare su qualunque link senza riflettere**
- **non installare software senza sapere di cosa si tratta**
- **non fornire dati personali senza reale necessità**
- **usare antivirus e firewall**
- **attenzione a quali autorizzazioni richiedono le app per dispositivi mobili**
- **attenzione alle email pericolose ecc. ecc.**

REGOLE DI BUON COMPORTAMENTO (NETIQUETTE)

Talvolta può esserci occasione di dare indicazioni sulle buone regole da seguire per la comunicazione in rete, ad esempio:

- **non mandare mail senza oggetto**
- **usare link invece di allegati**
- **usare il tono giusto per il contesto (non troppo formale oppure troppo informale)**
- **prima di chiedere informazioni a qualcuno verificare se sono già disponibili**
- **non diffondere indirizzi email o altri dati personali di terzi ecc. ecc.**

CATALOGHI DI BIBLIOTECA

Oggi da qualunque biblioteca (come da qualunque altro luogo) si ha l'accesso ai cataloghi della maggior parte delle biblioteche del mondo.

Tra le più importanti:

British Library <http://www.bl.uk/>

Bibliothèque Nationale de France <http://www.bnf.fr/>

Library of Congress (Washington) <http://loc.gov/>

In Italia l'Opac più importante è quello dell'**Indice SBN** <http://opac.sbn.it/>

I **metaopac** permettono di ricercare contemporaneamente diversi Opac:

MAI Azalai (ambito italiano)

<http://www.aib.it/progetti/opac-italiani/mai-ricerca-globale/>

Karlsruhe Virtueller Katalog KVK (ambito internazionale)

<https://kvk.bibliothek.kit.edu/>

CATALOGHI DI BIBLIOTECA

Gli OPAC rimangono essenziali, ma devono essere messi in collegamento con altre risorse informative.

Per rispondere nel modo migliore alla richiesta di un utente può essere necessario indicare altre risorse con le quali è possibile estendere la ricerca negli opac, ad esempio: il sito dell'autore o dell'editore, raccolte di immagini pertinenti all'argomento, enciclopedie online od ebooks

CATALOGHI DI BIBLIOTECA

Caratteristiche dei cataloghi che li differenziano da altre risorse:

- uso prevalente della logica booleana (and, or, not)
- risposte di tipo sì/no (un documento soddisfa o non soddisfa i criteri di ricerca)
- dati fortemente strutturati, prodotti da personale specializzato, basati su regole e, parzialmente, su vocabolari controllati
- dati prevedibili, in base alle regole

RICERCA

NON SEMPRE È NECESSARIO USARE I MOTORI DI RICERCA PER TROVARE QUALCOSA

ad esempio perché ci sono siti che hanno un indirizzo prevedibile, ad esempio:

- pubbliche amministrazioni (indirizzi come www.nomecomune.ge.it)
- ditte (indirizzi come www.nomeditta.com)
- molti enti noti con una sigla usano la sigla per il nome di dominio (ovviamente non è una regola assoluta)

Ma attenzione: se l'indirizzo non è prevedibile come sembra, o se si cerca un contenuto particolare all'interno di un sito spesso è più conveniente il motore di ricerca.

Inoltre: può essere conveniente mantenere un elenco di indirizzi utili (**bookmark**) per trovarli a colpo sicuro (**ma attenzione:** questi elenchi vanno tenuti aggiornati perché tendono a diventare superati col tempo)

RICERCA

di conseguenza

**GOOGLE NON È L'UNICO PUNTO DI
ACCESSO AL WEB**

**QUANDO SI CONOSCE L'URL DI UNA RISORSA
SPECIFICA È MEGLIO ANDARCI DIRETTAMENTE, NON
CERCARLO IN GOOGLE O ALTRI MOTORI FACENDO
LORO SAPERE QUELLO CHE CI INTERESSA**

RICERCA

e per di più

**GENERALMENTE È CONVENIENTE VALUTARE SE C'È
QUALCHE PUNTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI
ALTERNATIVO AI MOTORI DI RICERCA PERCHÉ PIÙ
SPECIFICO**

**cosa che non impedisce di utilizzare i motori in
seguito per espandere la ricerca**

RICERCA

L'ASSENZA DELL'EVIDENZA NON È L'EVIDENZA DELL'ASSENZA

Questo principio è detto OPEN WORLD ASSUMPTION (OWA)

Se non troviamo qualcosa non possiamo **solo per questo** concludere che non ci sia, possiamo solo concludere che **noi** non sappiamo se ci sia

RICERCA

Ma è anche vero che

**QUELLO CHE SU INTERNET
NON C'È**

NON SI PUÒ TROVARE

(ma forse c'è altrove)

non bisogna presupporre che su internet ci sia qualunque cosa e che se non si trova qualcosa è perché non esiste in assoluto

RICERCA

NON CI SONO RISPOSTE SEMPLICI A DOMANDE DIFFICILI

Le domande **veramente** difficili restano difficili, Internet serve a trovare facilmente risposte semplici a domande semplici o a trovare materiale che serve di base per la ricerca, ma non sostituisce la ricerca.

Evitiamo di favorire un atteggiamento superficiale ed approssimativo verso la conoscenza!

RICERCA

LASCIARSI SORPRENDERE

molti servizi offrono funzionalità potenti per la scoperta di nuovi contenuti e informazioni a partire da quelli visualizzati: bisogna saperne approfittare e non fossilizzarsi, ma senza prendere queste proposte come se fossero la parola definitiva.

Infatti bisogna anche...

RICERCA

NON FARSI INGABBIARE

Quelle stesse funzionalità che permettono di scoprire nuovi contenuti rischiano però di proporre sempre contenuti coerenti con le abitudini mostrate in precedenza dall'utente e così facendo di rinchiuderlo in un suo orticello impedendo in realtà l'accesso a idee per lui veramente nuove.

Per evitarlo bisogna, al momento buono, rompere il cerchio e prendere un punto di partenza diverso (ad esempio fare una ricerca completamente nuova).

RICERCA

da non dimenticare / 1

INTERNET NON È SEMPRE L'ULTIMA PAROLA

Una ricerca non deve necessariamente condurre a risorse disponibili in Internet, ma può portare, ad esempio, a documenti su carta o ad organizzazioni, associazioni, persone a cui rivolgersi per chiedere informazioni.

Ad esempio, per una ricerca su un film difficile da identificare perché si hanno pochi elementi ci si potrebbe rivolgere ad una associazione di cinefili, individuata attraverso opportune ricerche, che possono identificare quel film perché lo conoscono direttamente.

RICERCA

da non dimenticare / 2

PER VIE INDIRETTE

talvolta la strategia migliore consiste nell'arrivare alla meta per vie indirette, che permettano di partire da un dato conosciuto o più facilmente conoscibile, come in questi esempi:

- cercare una risorsa più generale, che possa contenere lo specifico elemento desiderato (ad esempio, per trovare un apparecchio elettronico strano si individua qualche grande negozio online di elettronica)
- cercare una risorsa più specifica che possa rimandare a quella più generale (ad esempio, per trovare i migliori negozi online di elettronica si cerca il nome di qualche apparecchio – che in sé potrebbe anche non interessarci - per scoprire chi lo vende)

RICERCA

da non dimenticare / 3

SALVARE IN LOCALE

È sempre prudente fare copie locali di ciò che si vuole conservare per un certo tempo, perché niente garantisce che gli stessi contenuti che si trovano oggi online saranno ancora disponibili in futuro.

I dati locali poi, se non sono di interesse effimero, vanno trattati con criteri di sicurezza, il primo dei quali è averne sempre almeno due copie.

MOTORI DI RICERCA

QUALI SONO LE CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEI MOTORI DI RICERCA?

- **sono indispensabili, quindi bisogna usarli nel modo giusto**
- servizi privati generalmente di natura commerciale
- cercano dati liberi, non strutturati e non generati secondo regole prevedibili
- ricerca per **rilevanza** (tentano di disporre i risultati in base alla rilevanza per la richiesta dell'utente) valutata secondo tecniche molto sofisticate in genere non del tutto note
- **non danno garanzia di imparzialità, si sa quello che viene trovato, non quello che non viene trovato**
- **tendono a tracciare gli utenti**

MOTORI DI RICERCA

PRINCIPALI MOTORI DI RICERCA

- **Google** attualmente è di solito quello che fornisce i risultati migliori, ma l'insieme dei servizi di Google è discusso per problemi di privacy e di monopolio
- **Yahoo**
- **Bing**
- **Yandex**
- **Baidu** (in cinese)

MOTORI DI RICERCA

MOTORI DI RICERCA ALTERNATIVI

Ci sono alcuni motori di ricerca che dichiarano di non registrare l'indirizzo IP degli utenti

- **Duckduckgo**
- **Startpage**
- **Qwant**

La qualità dei risultati, un tempo nettamente inferiore a quella di Google, è ora grandemente migliorata.

MOTORI DI RICERCA

USARE I MOTORI DI RICERCA

**NON BASTA SCRIVERE QUALCOSA DA CERCARE E
ACCONTENTARSI DEI RISULTATI**

bisogna far lavorare i motori di ricerca come
vogliamo noi !

MOTORI DI RICERCA

USARE I MOTORI DI RICERCA

I MOTORI DI RICERCA SONO NECESSARI

MA NON SONO L'UNICA FONTE DI INFORMAZIONI

QUINDI VANNO COMBINATI CON ALTRE RISORSE

**I RISULTATI DELLA RICERCA SU UN MOTORE POSSONO ESSERE IL
MEZZO PER ULTERIORI RICERCHE**

ad esempio siti specializzati o risorse bibliografiche che possono essere utilizzati
direttamente o essere il punto di partenza per ulteriori ricerche

Un esempio di strategia:

MOTORE DI RICERCA ▶ SITO SPECIALIZZATO ▶ ALTRO TEMA DI RICERCA
▶ MOTORE DI RICERCA

MOTORI DI RICERCA

ALCUNE REGOLE PRATICHE / 1

- considerare quale tipo di risposta ammette la ricerca che si sta facendo: **a volte si cerca una informazione puntuale per la quale è facilmente identificabile una risposta definitiva** (Chi è il presidente della Regione Liguria? Cosa dice l'art. 344 del Codice Civile?) **altre volte si cerca un tema oggetto di ricerca e discussione**, che può anche essere molto controverso (Qual è la natura di tutte le cose? Perché si sono estinti i dinosauri? Qual è la soluzione del paradosso di Russell? Chi è il migliore pilota di Formula 1 della storia? Quali sono i dolci di Natale?)
- per le ricerche del primo tipo è importante cercare di individuare se ci siano fonti autorevoli per loro natura (per sapere chi è il presidente della Liguria è meglio consultare il sito ufficiale della Regione)

MOTORI DI RICERCA

ALCUNE REGOLE PRATICHE / 2

Si consideri la differenza tra queste due ricerche:

- chi è il sindaco di Stoccolma?
- chi era il sindaco di Stoccolma il 22 aprile 1412?

Sembrano domande simili, ma richiedono strategie di ricerca completamente diverse:

la prima comporta l'individuazione del sito del Comune di Stoccolma, che certamente conterrà l'informazione desiderata

la seconda comporta molto probabilmente la consultazione di fonti storiche, che potrebbero anche non dare una risposta univoca e condivisa (inoltre, il dato potrebbe anche essere ignoto, oppure nel 1412 poteva non esistere la carica di sindaco di Stoccolma).

MOTORI DI RICERCA

ALCUNE REGOLE PRATICHE / 3

Bisogna curare la formulazione della ricerca:

- non usare un numero troppo basso di termini, termini generici, termini che si prestano a diverse interpretazioni, frasi che si trovano in contesti di uso comune
- ma neppure iniziare con termini troppo specifici, non essenziali alla formulazione; attenzione ai termini in sé significativi ma che possono anche non trovarsi sempre nei documenti pertinenti alla ricerca
- attenzione anche a termini (in particolare nomi propri) che possono presentarsi in diverse forme

MOTORI DI RICERCA

UN ESEMPIO DI STRATEGIA DI RICERCA

QUESITO: chi è il sindaco di Stoccolma?

- 1) dove si trova la risposta? Certamente sul sito del Comune di Stoccolma, quindi bisogna individuare questo sito
- 2) proviamo a cercarlo su un motore di ricerca: se non sappiamo il nome in svedese, lo cerchiamo in inglese
- 3) se non lo troviamo, cerchiamo un dizionario italiano-svedese (o inglese-svedese o cinese-svedese, a seconda della lingua che sappiamo) per sapere la denominazione in svedese
- 4) in base al risultato del punto 3, cerchiamo finalmente il sito del comune

Questa è solo una delle strategie possibili, ce ne sono anche altre, ad esempio cercare un eventuale repertorio di amministrazioni pubbliche in Svezia. La scelta può dipendere anche dallo scopo e dal contesto della ricerca.

MOTORI DI RICERCA

ALCUNE REGOLE PRATICHE / 4

ricordare sempre che i motori non si limitano a verificare se i termini di ricerca sono o no presenti in un documento, ma cercano di valutare la rilevanza dei documenti rispetto alla ricerca, quindi la risposta non è **sì/no** ma **dal più al meno**; quando non trovano più risultati basati sull'intera formulazione di ricerca spesso presentano risultati basati su una parte di essa (molte volte non pertinenti);

- fare la stessa ricerca con diversi motori e confrontare i risultati
- considerare i suggerimenti di ricerche correlate, e in generale tutte le correlazioni presentate automaticamente dal motore, ma senza prenderle per regole definitive
- modificare la formulazione della ricerca ed esaminare come variano i risultati; ad esempio: aggiungendo dei termini aumentano i risultati non pertinenti? O si riduce troppo il numero dei risultati?
- valutare il rapporto tra formulazione della ricerca e risultati: i risultati non pertinenti sono per caso collegati ad un certo termine o espressione?
- **è inutile usare i motori di ricerca per collegarsi ad un sito di cui si conosce a memoria l'indirizzo !!!**

MOTORI DI RICERCA

ALCUNE REGOLE PRATICHE 4 (continua)

Esempio

Cerchiamo termine1, termine2, termine3 ma non siamo soddisfatti del risultato. Per fare una ricerca più precisa aggiungiamo termine4 e termine5 **ma i risultati diventano meno pertinenti. PERCHÉ?**

Una possibile risposta è la seguente: il motore trova pochi risultati per i primi tre termini, e fornisce risposte basandosi sugli ultimi due aggiunti, che però da soli hanno scarsa attinenza con la nostra ricerca.

Un tentativo di soluzione è: prima di aggiungere altri termini, cercare di sostituire i primi tre con termini più rappresentativi della nostra esigenza.

MOTORI DI RICERCA

MOTORI NELL'IMBARAZZO

Anche se i motori di ricerca usano tecniche molto perfezionate, ci sono alcune situazioni che non sempre gestiscono bene:

- termini troppo generici, contesto non ben determinato (il motore non riesce a capire quale, tra le diverse possibili, sia l'interpretazione dell'utente)
- termini o espressioni equivoche (sinonimi, omografi ecc.) senza elementi per discriminare i significati
- termini presenti nei documenti ma non in collegamento tra loro (succede quando i termini a volte si presentano in connessione tra loro, altre volte no, in particolare coi nomi e cognomi o con le parti dei nomi degli enti)
- la stringa di ricerca per noi ha un certo significato (ad esempio è un titolo) ma può presentarsi anche in contesti diversi o è una frase di uso comune

MOTORI DI RICERCA

RICERCA AVANZATA

Alcuni motori di ricerca hanno anche funzionalità di ricerca avanzata che possono essere molto sofisticate (in questo senso è ancora Google che si distingue).

Ad esempio possono permettere di cercare una frase esatta, di imporre o escludere la presenza di determinati termini, di usare gli operatori booleani, di cercare siti correlati ad un altro, di cercare all'interno di un certo sito, di ottenere solo risultati in determinate lingue ecc.

Spesso sono poco visibili, ma possono essere molto utili.

MOTORI DI RICERCA

OLTRE I MOTORI

- **DEEP INTERNET:** l'insieme dei contenuti non indicizzati dai motori e non linkati dall'insieme dei siti di uso comune; se si conosce l'indirizzo (magari da fonti a stampa ...) sono normalmente accessibili
- **TOR HIDDEN SERVICES:** siti accessibili solo tramite le rete Tor (la particolarità è la modalità di accesso, i siti in sé possono essere di qualsiasi tipo - in genere sono siti web – e possono avere loro meccanismi di autenticazione, come la password, e diverse politiche per la registrazione, dove prevista). Alcuni siti mainstream hanno una versione hidden service, ad esempio DuckDuckGo (3g2upl4pq6kufc4m.onion)

RICERCA

VALUTARE I RISULTATI

Non è possibile elaborare una strategia di ricerca senza valutare i risultati che si ottengono man mano che la ricerca procede.

Un criterio tanto ovvio quanto fondamentale è: **il risultato risponde alle esigenze?**

Tuttavia a volte per valutarlo esattamente è necessario analizzare diversi aspetti, come:

- Numero di risorse ritrovate (troppo alto o troppo basso in rapporto alle aspettative?)
- Pertinenza delle risorse (se sono sistematicamente non pertinenti può essere da rivedere la strategia di ricerca: bisogna però valutare in che cosa le risposte non sono pertinenti, e se presentano caratteristiche comuni, cioè se sono affini tra loro)
- Livello delle risorse (troppo basso o troppo elevato? Può essere necessario rendere più specifica o meglio mirata la ricerca: ad esempio, se si cercano contenuti di fisica adatti alle scuole medie, difficilmente si troveranno nei siti delle università)
- Aggiornamento delle risorse: in alcuni casi è essenziale, per cui va esaminato attentamente. Da ricordare che possono esserci siti ancora accessibili ma non aggiornati da molti anni, senza che ciò sia evidente a prima vista, per cui parlano al presente di fatti ormai vecchi. Altri invece non indicano la data di aggiornamento, il che può essere indice di scarsa attendibilità. Il mancato ritrovamento di risorse aggiornate può indicare che l'interesse per un argomento si è molto ridotto nei tempi recenti (un fatto poteva essere molto discusso dieci anni fa e quasi dimenticato oggi) o che la ricerca non è ben calibrata (ad esempio si usa una terminologia non più attuale)

RICERCA

FAKE NEWS

È ovvio che le *fake news* di cui tanto si parla sono sempre esistite, ma i mezzi che ci sono oggi indubbiamente ne facilitano sia la produzione che la diffusione.

Ci si chiede se e come le biblioteche possano dare un contributo a smascherare le fake news.

Indubbiamente non possono entrare nel merito del contenuto (a meno che non ci sia qualche bufala che riguarda proprio le biblioteche), ma possono aiutare gli utenti sotto diversi aspetti come:

- segnalare coloro che si occupano di smascherare le fake news
- segnalare le fonti sospettate di produrre fake news (il sospetto va supportato dagli opportuni riferimenti)
- analizzare le fonti o il linguaggio di una notizia (vengono citate fonti chiare e verificabili? Il linguaggio è generico?)
- analizzare altri riferimenti al contenuto della notizia (ne parlano altre fonti indipendenti? Quali? Cosa dicono? La notizia è già stata segnalata come fake? Da chi e perché?)
- analizzare le caratteristiche di chi ha prodotto la notizia (è un soggetto chiaramente identificabile? è dotato di competenza nella materia? Da cosa lo si desume? Può avere interesse a divulgare notizie false?)
- **ricordare che possono esserci notizie vere tanto sorprendenti da sembrare false** (e a maggior ragione non è necessariamente falso quello che sembra strano a noi!)

E ADESSO...

La parte successiva di questo documento elenca alcune risorse, potenzialmente utili per il reference, suddivise per categoria.

Ovviamente non è repertorio esaustivo, cosa che sarebbe ridicola a pensarsi, e neppure indica le risorse “migliori” o “consigliate”.

Si tratta comunque di servizi che sono certamente importanti, e analizzarli serve anche per vedere in concreto come risorse reali possono essere utilizzati.

Sarebbe invece del tutto errato considerarlo come un elenco facilmente disponibile che evita la fatica di ricercare altri contenuti.

FONTI BIBLIOGRAFICHE NON BIBLIOTECARIE

NON SOLO BIBLIOTECHE

NON CI SONO SOLO LE BIBLIOTECHE A TRATTARE DATI BIBLIOGRAFICI

Una fonte di informazioni possono essere **i siti degli editori** ma ci interessano soprattutto le

raccolte strutturate di dati bibliografici

che possono essere organizzati in modo più o meno analogo ai cataloghi delle biblioteche e si trovano in diversi contesti commerciali o non commerciale, spesso associate a risorse come discussioni, recensioni, link per l'acquisto del libro.

FONTI BIBLIOGRAFICHE NON BIBLIOTECARIE

AMAZON <https://www.amazon.com/>

Amazon vende prodotti di ogni genere, ma non bisogna dimenticare che è nata come libreria, ruolo nel quale è tuttora importantissima. Come ovvio, è un sito **commerciale spesso discusso** per i rischi di monopolio, l'uso di formati e apparecchi proprietari per gli ebook, le politiche di licenza e il trattamento del personale.

Dispone però di una gamma di libri (cartacei ed elettronici), e di altri prodotti che ormai sono più dei libri, così ampia da essere utile per le ricerche, indipendentemente dal fatto che si facciano acquisti lì o altrove.

FONTI BIBLIOGRAFICHE NON BIBLIOTECARIE

AMAZON <https://www.amazon.com/>

L'organizzazione delle informazioni bibliografiche in Amazon è piuttosto sofisticata, anche se in parte diversa da quella dei cataloghi di biblioteca, ed offre buone possibilità di ricerca e navigazione.

In particolare, ci sono funzionalità molto efficaci per individuare pubblicazioni simili ad una pubblicazione di partenza, o rientranti negli stessi interessi.

Inoltre nella versione in inglese c'è un sistema di soggetti organizzato in modo gerarchico tutt'altro che banale (prevede anche la poligerarchia). Nella versione italiana c'è lo stesso schema ma molto semplificato.

Possono essere utili anche le recensioni degli utenti, che talvolta sono molto approfondite.

FONTI BIBLIOGRAFICHE NON BIBLIOTECARIE

ABEBOOKS <https://www.abebooks.it/>

Sito commerciale facente capo ad Amazon, dà accesso ai cataloghi di innumerevoli librerie antiquarie in tutto il mondo.

La gamma di libri è vastissima e va da quelli antichi ai libri moderni usati, spesso anche a prezzi molto bassi.

Grande facilità d'uso, buone possibilità di ricerca, a volte non sfruttabili per i metadati insufficienti (ad esempio, può succedere che non si riescano a distinguere bene le diverse edizioni di un libro).

FONTI BIBLIOGRAFICHE NON BIBLIOTECARIE

LIBRARYTHING <https://www.librarything.com/>

Sito per appassionati di libri (con servizi gratuiti e a pagamento) **che permette di catalogarli** (anche catturando dati dai cataloghi delle biblioteche) **e condividere commenti e recensioni.**

Ha una struttura catalografica evoluta che tiene conto non solo dei dati bibliografici ma di quelli social, come i gruppi e le conversazioni degli utenti.

Interessanti possibilità di conoscere recensioni, commenti, connessioni tra risorse (ad esempio link ad altre risorse internet, anche per l'acquisto del libro).

Sono presenti anche alcune biblioteche.

FONTI BIBLIOGRAFICHE NON BIBLIOTECARIE

ANOBII <http://www.anobii.com/>

Sito per appassionati di libri con caratteristiche all'incirca analoghe a Librarythings, rispetto al quale i dati bibliografici sono forse meno sofisticati.

Buone possibilità di navigazione e scoperta, accesso a dati social quali scaffali e recensioni. Link per l'acquisto del libro.

Sito italiano, di proprietà di Mondadori.

FONTI BIBLIOGRAFICHE NON BIBLIOTECARIE

GOODREADS <https://www.goodreads.com/>

Sito per appassionati di libri con caratteristiche all'incirca analoghe a Librarythings e Anobii.

Per alcune opere dà accesso alla versione ebook liberamente scaricabile.

FONTI BIBLIOGRAFICHE NON BIBLIOTECARIE

WATTPAD <https://www.wattpad.com/>

Questo non è un sito per parlare di libri, ma per scriverli. Più esattamente, è un servizio per scrivere e pubblicare opere di narrativa, dal raccontino al romanzo, che sono poi fruibili con la licenza scelta dall'autore, che mantiene i pieni diritti sulla sua opera. Alcune opere apparse su Wattpad sono state pubblicate su carta anche da editori importanti

Gli utenti registrati (gratuitamente) possono fruire dei testi integrali (non scaricarli), dare valutazioni e commentare le opere.

Vastissima scelta di contenuti.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

Due avvertenze:

MOLTI EBOOK SI TROVANO IN SITI DI EDITORI, AUTORI, ISTITUZIONI SCIENTIFICHE ED UNIVERSITARIE ECC. Per individuarli è spesso utile una ricerca sui motori. DA RICORDARE CHE MOLTE LIBRERIE ONLINE CONTENGONO ANCHE EBOOK GRATUITI (in genere è richiesta la registrazione).

MOLTE BIBLIOTECHE DIGITALI NON CONTENGONO SOLO TESTI, MA ANCHE FOTO, MUSICA, VIDEO, SOFTWARE ECC.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

In questo settore si nota una differenziazione tra siti di origine bibliotecaria, che tendono ad essere più rigorosi ma anche più formali e meno attraenti per l'utente casuale, e siti di altra origine che spesso hanno una interfaccia che non intimidisce nessuno ma possono non essere altrettanto precisi per quanto riguarda i metadati.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

Strategie di ricerca

Biblioteche digitali e raccolte di ebook hanno interfacce differenti e metadati molto diversi per qualità e quantità.

Talvolta può essere utile far ricorso ad altre fonti, come cataloghi di biblioteche, motori di ricerca, enciclopedie, per individuare in modo più preciso il dato da cercare (ad esempio il nome di un autore o un titolo) e ritrovarlo più facilmente in quei servizi che hanno funzionalità meno sofisticate (ad esempio non registrano forme varianti dei nomi o dei titoli).

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

INTERNET CULTURALE <http://www.internetculturale.it/>

Biblioteca digitale italiana con notevoli raccolte, soprattutto libri antichi e manoscritti, e funzionalità sofisticate di ricerca, selezione e visualizzazione (forse non sempre immediatamente chiare per l'utente non bibliotecario).

Permette la visualizzazione dei metadati nel formato nativo.

L'impostazione è un po' "formale" e tende a ricordare un sito tradizionale di biblioteca.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

EUROPEANA <http://www.europeana.eu/>

Biblioteca digitale europea che serve come punto di accesso a risorse digitali di ogni tipo (anche oggetti museali) e della più varia provenienza. **Per questo motivo è utile anche per scoprire ulteriori raccolte.**

Interfaccia di ricerca modellata su quella dei motori, non sempre abbastanza selettiva.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

PROJECT GUTENBERG <http://www.gutenberg.org/>

Storica raccolta di ebook di opere nel pubblico dominio.

Ebook disponibili in vari formati (incluso ePub), **tutti scaricabili.**

Funzioni di ricerca non tra le più sofisticate.

Ora offre anche servizi di self publishing.

Quantità di materiale in italiano abbastanza modesta

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

LIBER LIBER <http://www.liberliber.it/>

Raccolta di ebook di opere nel pubblico dominio, a cui ora si aggiungono anche registrazioni musicali.

Ebook disponibili in vari formati (incluso ePub). **Tutto il materiale è scaricabile.**

Funzioni di ricerca non tra le più sofisticate.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

THE INTERNET ARCHIVE <https://archive.org/>

Enorme raccolta di materiali di ogni genere, quali testi (in diversi formati), registrazioni audio e video, oltre alla importantissima **Wayback Machine** che archivia siti web e permette quindi l'accesso a contenuti ormai scomparsi dal web o a versioni precedenti di siti ancora esistenti. I documenti digitali sono scaricabili.

Ottima interfaccia di fruizione, ma qualità dei metadati è molto variabile (però recentemente migliorata), cosa che a volte rende difficile la ricerca o la stessa individuazione dei documenti.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

GOOGLE BOOKS <https://books.google.com/>

Raccolta di libri disponibili secondo varie modalità (anche solo parzialmente o in streaming senza download), con riferimenti a fonti esterne come librerie online e biblioteche.

Ricerca con caratteristiche analoghe a quella della ricerca web, ottima interfaccia di fruizione.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

WIKISOURCE e WIKIBOOKS

<https://www.wikisource.org/>

<https://www.wikibooks.org/>

Raccolte di testi con **licenze libere**. Su Wikisource ci sono opere preesistenti, su Wikibooks testi prodotti appositamente.

Buone funzionalità di ricerca e organizzazione dei contenuti, metadati accurati, ottima interfaccia di fruizione.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

HATHITRUST <http://www.hathitrust.org/>

Biblioteca digitale con vasti contenuti derivati da biblioteche di università e istituzioni di ricerca (pubblico dominio o Creative Commons).

Libri leggibili online, scaricabili solo previo login da una istituzione partecipante.

Impianto di tipo bibliotecario ma senza particolari difficoltà di uso, ottime possibilità di ricerca e navigazione, ottima interfaccia di fruizione

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

JSTOR <http://www.jstor.org/>

Biblioteca digitale con contenuti derivati da biblioteche di università e istituzioni di ricerca, principalmente articoli ma anche libri.

Il contenuto è solo in parte pubblicamente accessibile, il rimanente richiede il login da una istituzione partner oppure un login gratuito con diritti più limitati.

Sito di facile uso per ricerca e fruizione.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

Directory of Open Access Books - DOAB <http://doabooks.org/>

Archivio di libri ad **accesso aperto (open access)**. Si tratta di pubblicazioni di livello accademico fruibili gratuitamente, quasi tutte scaricabili (una piccola parte è fruibile solo online).

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

Directory of Open Access Journals - DOAJ <https://doaj.org/>

Vastissimo archivio di periodici ad **accesso aperto (open access)**. Si tratta di pubblicazioni di livello accademico fruibili gratuitamente e normalmente scaricabili.

Interfaccia austera ma molto chiara ed efficiente.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

ISSUU <http://www.issuu.com/>

Condivisione di documenti (per lo più periodici ed opuscoli, anche di tipo pubblicitario) visualizzati attraverso una interfaccia che può prevedere o no lo scaricamento a seconda della volontà di chi pubblica.

Utilizzato anche da enti pubblici e istituzioni culturali.

Contenuto vario, anche relativamente “leggero” (cucina, moda viaggi, arredamento, sport).

Ricerca nella media, interfaccia molto gradevole.

BIBLIOTECHE DIGITALI ED EBOOK

SLIDESHARE <http://www.slideshare.net/>

Condivisione di presentazioni, sui più vari argomenti e ad ogni livello di difficoltà, con possibilità di scaricamento solo per gli utenti registrati.

Ottima interfaccia di fruizione, buone possibilità di ricerca ed esplorazione.

ENCICLOPEDIA

WIKIPEDIA <https://www.wikipedia.org/>

Enciclopedia **libera a cui tutti possono collaborare.**

Però la collaborazione a Wikipedia richiede **disciplina e precisione** per applicare le **regole redazionali** (struttura e aspetto delle voci) e i **criteri di enciclopedicità** (rilievo della voce, niente ricerche originali, fonti secondarie, riferimenti alle fonti).

Contenuti vastissimi, almeno in parte di livello elevato.

IMMAGINI

FLICKR <https://www.flickr.com/>

Uno dei maggiori siti di condivisione di immagini, a cui partecipano anche **biblioteche e archivi** con loro collezioni.

Quantità di immagini immensa, include anche immagini di alto livello tecnico ed artistico, oppure di grande interesse documentario, difficili da trovare altrove. Ad esempio si possono trovare immagini di moltissime località anche poco note.

Licenze di vario tipo, **incluse quelle libere (Creative Commons) con possibilità di download anche ad alta risoluzione** (se l'autore ha deciso di permetterlo).

Ottime funzioni di navigazione e scoperta di contenuti anche inaspettati, meno adatto per la ricerca puntuale, soprattutto a causa della qualità e quantità molto variabili dei metadati.

IMMAGINI

WIKIMEDIA COMMONS <https://commons.wikimedia.org/>

Gestito, come Wikipedia, dalla Wikimedia Foundation. Media di tutti i tipi **con licenza libera** (non solo immagini ma anche video e audio).

Gestione analoga a quella di Wikipedia (tutti possono contribuire).

Raccolta vastissima, organizzazione dei dati raffinata, interfaccia semplice ma efficacissima, anche se di impianto piuttosto professionale (meno "leggero" di Instagram).

IMMAGINI

PHOTOBUCKET <https://photobucket.com/>

A grandi linee simile a Flickr, dal punto di vista di chi carica fotografie si differenzia perché prevede solo servizi a pagamento.

Mette a disposizione un editor grafico online.

IMMAGINI

INSTAGRAM <https://www.instagram.com/>

È molto più un social network che una raccolta di immagini, ma comunque ne contiene in quantità molto grandi.

Non ha un'interfaccia di ricerca per gli utenti non registrati, quindi le collezioni vengono trovate tramite link o ricerca sui motori, ma non tutto è accessibile agli utenti non registrati.

Organizzazione dei contenuti fortemente incentrata sulle raccolte degli utenti, modeste possibilità di navigazione.

IMMAGINI

FOTKI <https://www.fotki.com/>

Condivisione di foto con gradevole interfaccia di fruizione.

Ricerca ed esplorazione basate su parole chiave (hashtag), album utenti e suggerimenti categorizzati.

IMMAGINI

FOTOLOG <http://www.fotolog.com/>

Condivisione di foto con interfaccia gradevole ma limitate funzionalità di ricerca ed esplorazione.

Ha avuto molto successo in Sudamerica.

VIDEO

YOUTUBE <https://www.youtube.com/>

Il più importante portale video, con una enorme raccolta di contenuti anche di alto livello culturale. Notevolissimi i contenuti musicali.

Interfaccia semplice ma efficace, funzioni di ricerca e navigazione molto raffinate, che bisogna imparare a sfruttare al meglio.

Metadati molto variabili per quantità e qualità.

Download possibile solo tramite estensioni di terze parti, che di fatto non sembra ostacolato da Youtube. Recentemente Youtube ha cominciato a permettere ufficialmente il download solo per gli abbonamenti a pagamento, solo per alcuni video e solo dall'app, con limitazioni nell'uso.

In passato estensioni per il download erano presenti anche nel repository ufficiale di Chrome, ma ora non sono più permesse, mentre sono disponibili per altri browser.

VIDEO

DAILYMOTION <https://www.dailymotion.com/>

Raccolta di contenuti notevole, anche se non se non al livello di Youtube (molto inferiori i contenuti musicali).

Interfaccia e funzionalità efficienti e di facile uso.

Download non previsto.

VIDEO

VIMEO <https://www.vimeo.com/>

Raccolta di contenuti notevole, anche se non se non al livello di Youtube, in particolare per quelli musicali.

Interfaccia e funzionalità efficienti e di facile uso.

Download possibile per alcuni video.

MUSICA

JAMENDO <https://www.jamendo.com/>

Contiene esclusivamente musica libera (originale) con licenza Creative Commons per l'ascolto in streaming o il download. Alcuni brani prevedono una licenza diversa per l'uso commerciale.

Rappresentati molti generi, tranne la classica che ha presenza marginale. Livello musicale molto variabile.

Funzionalità di fruizione, ricerca e scoperta molto potenti ma metadati di livello variabile.

MUSICA

IMPSL <http://imslp.org/>

Contiene principalmente partiture ma anche registrazioni e MIDI di musica nel **pubblico dominio o con licenza libera, tutta scaricabile** (le registrazioni anche in streaming).

Contenuti di eccezionale interesse per qualità e quantità, che includono anche moltissimi compositori poco noti, ottima interfaccia di ricerca ma priva di funzioni di suggerimento e scoperta.

Interfaccia di fruizione molto funzionale ma che richiede un minimo di attenzione.

Concepito più per musicisti o intenditori che per utenti occasionali.

MUSICA

MUSICBRAINZ <https://musicbrainz.org/>

Database di metadati musicali su autori, interpreti e registrazioni, con alcune caratteristiche di enciclopedia.

Funzioni di interrogazione e navigazione molto potenti, ma adatte ad un pubblico competente.

MUSICA

MUSIPEDIA <http://www.musipedia.org/>

Enciclopedia musicale ricercabile anche tramite elementi musicali (melodie o ritmi) inseribili tramite un'apposita interfaccia.

Dà accesso ad una grande molteplicità di risorse, anche commerciali.

Concepita per utenti competenti.

MUSICA

FREE MUSIC ARCHIVE <https://freemusicarchive.org/>

Raccolta di musica libera di numerosi generi (la classica è maggiormente rappresentata rispetto a Jamendo), ma quantità modesta.

Interfaccia di fruizione ottima per ordine e chiarezza, funzionalità di ricerca buone e di uso semplicissimo ma limitate possibilità di navigazione e scoperta.

Possibile il download.

MUSICA

MUTOPIA <http://www.mutopiaproject.org/>

Raccolta di partiture di musica classica nel pubblico dominio, ma in quantità limitata.

Interfaccia semplice ma funzionale.

Possibile il download anche in formato MIDI o LilyPond.

MEDICINA

La salute e la medicina sono certamente argomenti di grande interesse per il pubblico, ma nel reference bisogna avere **particolare cautela** per il rischio di indirizzare l'utente verso informazioni dannose perché imprecise o addirittura truffaldine. A maggior ragione è evidente che il bibliotecario non potrà entrare nel merito degli argomenti, ma potrà solo analizzare le risorse informative dal punto di vista bibliografico.

Potrà quindi individuare se si tratta, ad esempio, di istituzioni pubbliche, università o altri centri scientifici, associazioni (vedere di quale natura), studiosi privati, soggetti commerciali (con possibili conflitti di interesse). Altro aspetto da considerare è se le risorse citano o no fonti quali studi scientifici (di chi? pubblicati dove? citati e commentati da chi?) e quali sono le qualificazioni degli autori.

MEDICINA

Istituto Superiore di Sanità – <https://www.iss.it/>

Istituto pubblico. Il sito contiene documentazione a vario livello

ISSalute - <https://www.issalute.it/>

Sito divulgativo dell'Istituto Superiore di Sanità, contiene anche una sezione su falsi miti e bufale

Ministero della Salute - <http://www.salute.gov.it/>

Sito istituzionale, con una vasta sezione di informazioni sanitarie di carattere divulgativo

World Health Organization – <https://www.who.int/>

Organizzazione internazionale. Vasta raccolta di documentazione anche divulgativa

MEDICINA

Pubmed - <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed>

Il più importante strumento, liberamente accessibile, per la ricerca di documentazione biomedica (essenzialmente periodici di livello accademico).

Vastissima copertura e raffinate funzionalità di ricerca e selezione, con link al sito del periodico o, quando pubblicamente disponibile, al testo completo dell'articolo.

Il sito inoltre dà accesso ad altre risorse, come il MeSH (Medical Subject Headings) e un database di studi clinici (ClinicalTrials)

SOFTWARE

Su Internet si trova molto software gratuito o a basso costo ma

CI VUOLE PRUDENZA

perché è in circolazione anche software pericoloso

ad esempio: virus veri e propri, spyware più o meno invadente, tecniche di vendita che si avvicinano alla truffa, software che non serve allo scopo che dichiara di avere e/o che rallenta il sistema

SOFTWARE

QUINDI

**NON INSTALLARE PROGRAMMI SU
CUI NON SI HANNO
INFORMAZIONI O CHE NON
PROVENGONO DA FONTI SICURE**

SOFTWARE

INOLTRE

ATTENZIONE AI SITI DI DOWNLOAD

alcuni dei quali presentano bottoni e link pubblicitari che possono indurre a scaricare un programma diverso da quello che si voleva

SOFTWARE

**QUANDO POSSIBILE SCARICARE DAL SITO
UFFICIALE DEL PRODUTTORE O DA SITI
INDICATI DAL PRODUTTORE E NON DA SITI
DI TERZI**

SOFTWARE

PRIVILEGIARE IL SOFTWARE LIBERO

è più sicuro perché i sorgenti sono pubblici, ma non si tratta
di una garanzia assoluta

anche il software libero non è necessariamente ben
progettato, ben realizzato o idoneo ad un particolare scopo

SOFTWARE

È utile conoscere alcuni tra i principali software liberi che servono per le attività più comuni, ma sempre ricordando che

NON SONO GLI UNICI

e di conseguenza può essere interessante

PROVARE ALTRE SOLUZIONI

che possono consistere in un prodotto con caratteristiche analoghe, o anche in un prodotto sperimentale, uno appena uscito, uno poco noto ma con qualche caratteristica stimolante

SOFTWARE

Da ricordare che i seguenti tipi di distribuzione (nei quali solitamente, tranne che per il pubblico dominio, non è disponibile il codice sorgente) non rientrano nell'ambito del software libero:

- **DEMO.** Software proprietario limitato nelle funzionalità e/o nel tempo (si disattiva dopo un certo numero di giorni). Talvolta è tecnicamente possibile eliminare le limitazioni, ma l'operazione è illecita
- **SHAREWARE.** Tipo di distribuzione molto diffuso tra gli anni '80 e '90 ma ora in declino. Si tratta di software proprietario distribuito in forma completa con l'autorizzazione ad utilizzarlo per un periodo di prova dopo il quale bisogna cessare l'uso o pagare la licenza. L'uso dopo il periodo di prova, anche se tecnicamente possibile, è illecito
- **FREWARE.** Software proprietario distribuito gratuitamente. In genere non è consentita la redistribuzione e possono esserci altri vincoli (ad esempio può essere lecito solo l'uso privato)
- **PUBBLICO DOMINIO.** Software sul quale non sussistono i diritti (normalmente per rinuncia da parte del titolare, v. anche quanto detto sulla licenza CC0). Molto raro

SOFTWARE

SISTEMI OPERATIVI

- **LINUX** (vedere i siti delle singole distribuzioni o **Distrowatch** <http://distrowatch.com/>). Tra le distribuzioni più popolari Mint, Ubuntu, Debian, PclinuxOS, Sabayon, Mageia, Slackware, Puppy e molte altre.
- **PC-BSD** (<http://www.pcbsd.org/>)
- **FreeBSD** (<https://www.freebsd.org/>)

SOFTWARE

PROGRAMMI PER UFFICIO

- **LibreOffice** (<https://www.libreoffice.org/>), **OpenOffice** (<https://www.openoffice.org/>) e **Calligra** (<http://www.calligra.org/>) (suite complete)
- **Abiword** <http://abisource.com/> (wordprocessor)
- **Gnumeric** <http://www.gnumeric.org> (foglio elettronico)

SOFTWARE

BROWSER

- **Firefox** <https://www.mozilla.org/>
- **Chromium** <https://www.chromium.org/>
- **Seamonkey** <http://www.seamonkey-project.org/>
- **Otter Browser** <https://otter-browser.org/>

SOFTWARE

GESTIONE IMMAGINI

- **Gimp** <http://www.gimp.org/> (editor completo)
- **Gwenview** <http://gwenview.sourceforge.net/> (visualizzatore)
- **digikam** <http://www.digikam.org/> (gestione raccolte di immagini)

SOFTWARE

AUDIO E VIDEO

- **Audacity** <http://audacity.sourceforge.net/> (editor audio evoluto)
- **VLC** <https://www.videolan.org/> (riproduttore audio e video con funzioni di conversione e streaming)
- **Avidemux** <http://www.avidemux.org/> (editor e convertitore video)

SOFTWARE

SICUREZZA

- **Tor** <https://www.torproject.org/> (sistema di anonimizzazione)
- **Truecrypt** <https://www.truecrypt.org/> (creazione partizioni crittografate). **Attenzione:** alla fine di maggio 2014 gli sviluppatori hanno inaspettatamente annunciato la cessazione del progetto. Non è chiaro il motivo. L'ultima versione completa è disponibile su siti terzi come <https://www.grc.com/misc/truecrypt/truecrypt.htm>. Non è chiaro quali potrebbero essere i sostituti migliori (probabilmente Veracrypt?)
- **GnuPG** <https://www.gnupg.org/> (crittografia per file ed email)
- inoltre **molte estensioni per i principali browser** (Noscript, Policy Request, Ghostery, Mailvelope ...)

SOFTWARE

DOCUMENTI ED EBOOK

- **SumatraPDF**
<http://blog.kowalczyk.info/software/sumatrapdf/free-pdf-reader.html>
(visualizzatore PDF ed ebook)
- **Calibre** <http://calibre-ebook.com/> (gestione, conversione e visualizzazione ebook)
- **Evince** <https://wiki.gnome.org/Apps/Evince>
(visualizzatore PDF e altri formati)
- **Fbreader** <http://fbreader.org/> (visualizzatore ebook formato ePub)

SOFTWARE

Sourceforge <https://www.sourceforge.net/>

Il più noto repository di software libero, che recentemente ha suscitato discussioni per la politica riguardo alla pubblicità.

Ampia disponibilità di programmi, notevoli funzionalità di ricerca e navigazione.

SOFTWARE

GitHub <https://www.github.com/>

Repository di software libero con grande quantità di contenuti.

Notevoli funzioni di ricerca, interfaccia e impianto generale meno “popolari” di Sourceforge.

SOFTWARE

Tucows <http://www.tucows.com/downloads>

Storico repository di software, sia libero che proprietario.

Interfaccia di facile uso, alcuni anni fa con molti bottoni e link "civetta" ma poi "ripulita".

SOFTWARE

Cnet Download.com <http://download.cnet.com/>

Storico repository di software, sia libero che proprietario.

Interfaccia molto chiara e di aspetto gradevole, buone possibilità di ricerca.

SOFTWARE

Softpedia <http://www.softpedia.com/>

Raccolta molto grande, interfaccia piacevole e di facile uso, che alcuni anni fa presentava bottoni per download non pertinenti mentre ora è stata resa più corretta.

PRODOTTI

Ebay <https://www.ebay.it/>

Sito commerciale, è nato per le aste online ma ora la maggior parte dei prodotti sono disponibili per l'acquisto immediato.

Può essere interessante per scoprire prodotti rari e poco noti (inclusi libri e altre pubblicazioni).

Interfaccia semplice ma efficientissima, ottime possibilità di navigazione, a volte però ostacolata da metadati mancanti o insufficienti.

CARTOGRAFIA

Google Maps <https://maps.google.com/>

Interfaccia semplice ma efficacissima, carte di alta qualità, sofisticate funzionalità di visualizzazione e scoperta di argomenti collegati (immagini, servizi ecc.).

Talvolta il posizionamento non è del tutto preciso.

CARTOGRAFIA

OpenStreetMap <http://www.openstreetmap.org/>

Mappe libere, realizzate tramite rilevatori volontari (tutti possono collaborare, sul modello di Wikipedia).

Ottima interfaccia, ma ricchezza e precisione delle informazioni molto variabile a seconda della località. Ampia possibilità di esportazione e riuso dei dati.

DIRITTO

Internet fornisce buoni risultati nella ricerca di documentazione giuridica: spesso in poche ore si fanno ricerche che un tempo avrebbero richiesto giorni, spostamenti e anche il ricorso a professionisti.

Possono però esserci dubbi sull'affidabilità di quanto reperito, ed **in particolare c'è il rischio di trovare versioni non aggiornate della normativa** (e non solo su siti privati, ma anche di istituzioni pubbliche).

Ci vuole inoltre cautela di fronte ad esposizioni della normativa in linguaggio più o meno tecnico (**diffidare di chi non indica riferimenti precisi ai testi**).

Rimane comunque fondamentale l'accesso ai testi originali delle norme.

DIRITTO

Normattiva <http://www.normattiva.it/>

Sito istituzionale (testi non ufficiali) con raccolta di provvedimenti normativi a partire dal 1861.

Ottime possibilità di ricerca, visualizzazione, stampa e salvataggio, anche in multivigenza. Previsti i permalink.

Non contiene giurisprudenza e commenti.

DIRITTO

Gazzetta Ufficiale <http://www.gazzettaufficiale.it/>

Sito ufficiale con testi aventi valore legale.

Disponibili le Gazzette dal 1946 in vari formati (anche con firma digitale per le annate dal 2009).

Relativamente complesso, rispetto a Normattiva, per la varietà di formati e modalità di presentazione.

DIRITTO

ALCUNI SITI TEMATICI (non ufficiali)

Interlex (diritto dell'informatica) <http://www.interlex.it/>

Handylex (disabili) <http://www.handylex.org/>

REGIONE LIGURIA

Settore cultura e spettacolo

Testo di: Beppe Pavoletti

tel 010 5484616

email giuseppe.pavoletti@regione.liguria.it

Realizzato con LibreOffice Impress

RILASCIATO SOTTO LICENZA

CREATIVE COMMONS BY (Attribution 4.0 International)

